

**PERANAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DALAM
MEMBANTU MANAJEMEN MENGATASI MASALAH YANG
BERKAITAN DENGAN *SERVICE LEVEL PHONE-BANKING*
BANK "X"**

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI
JURUSAN AKUNTANSI**

kk

A 257 / 02

Dew
P



Diajukan Oleh:

**FITRIA KENCANA DEWI
No. Pokok : 049816007**

**KEPADA
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA
SURABAYA
2002**

SKRIPSI

**PERANAN SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN DALAM
MEMBANTU MANAJEMEN MENGATASI MASALAH YANG
BERKAITAN DENGAN *SERVICE LEVEL PHONE-BANKING*
BANK "X"**

**DIAJUKAN OLEH :
FITRIA KENCANA DEWI**

No. Pokok : 049816007

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH

DOSEN PEMBIMBING,

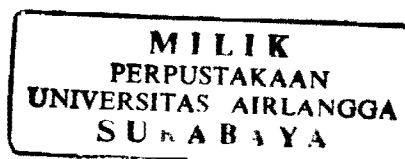

Dra. ISNALITA, MSi., Ak.

TANGGAL.....4-11-2002

KETUA PROGRAM STUDI,


Drs. MOH. SUYUNUS, MAFIS, Ak.

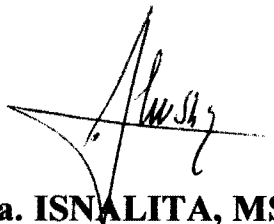
TANGGAL.....4-11-2002



Surabaya, ..17 - 09 - 2002

Skripsi telah selesai dan siap untuk diuji

Dosen Pembimbing,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Isnalita', written over a horizontal line.

Dra. ISNALITA, MSi., Ak.

ABSTRAKSI

Skripsi ini mengangkat judul “Peranan Sistem Pendukung Keputusan dalam Membantu Manajemen Mengatasi Masalah-Masalah yang Berkaitan dengan *Service Level Phone-Banking* Bank “X””.

Service level performance Niaga Access dapat diukur berdasarkan kriteria-kriteria standar. Kriteria-kriteria standar tersebut dibuat berdasarkan *Service Level Agreement* antara ITOG Bank “X” sebagai penyedia layanan dengan grup yang menangani operasional dan bisnis Bank “X”. Dalam menyelesaikan masalah-masalah yang berkaitan dengan *service level* Niaga Access, tim ITOG Bank “X” menggunakan prosedur *Service Level Management*. Prosedur SLM tersebut dijalankan dengan bantuan sistem pendukung keputusan.

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah pendekatan kualitatif, karena peneliti akan membahas tentang penggunaan sistem pendukung keputusan dalam membantu pihak manajemen Bank “X” untuk memecahkan masalah-masalah yang berkaitan dengan *service level phone-banking*. Data yang sudah diperoleh dikumpulkan dan disarikan sehingga menjadi suatu temuan. Temuan tersebut dicocokkan dengan landasan teori yang dibentuk. Apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan landasan teori, maka dapat menambah validitas definisi operasional variabel. Apabila hasil yang diperoleh tidak sesuai dengan landasan teori, maka harus dicari sebab-sebabnya mengapa hal itu bisa terjadi. Ruang lingkup penelitian *phone-banking* Bank “X” dibatasi hanya pada transaksi-transaksi *phone-banking* yang terjadi selama periode bulan Januari 2001-Desember 2001.

Dari hasil analisis yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa selama periode tahun 2001, *service level performance* Niaga Access per bulan, telah melampaui *service level standard*. Hal tersebut bukan berarti kepuasan nasabah telah terpenuhi. Kepuasan nasabah tidak hanya diukur dari sisi teknologi saja, namun menyangkut seluruh aspek yang berkaitan dengan pemberian layanan kepada nasabah. Selain itu kriteria-kriteria standar untuk status *availability* dan *reliability* Niaga Access pada tahun 2001 kurang spesifik, kurang dapat menggambarkan *service level standard* yang baik dan akurat. Namun, hal ini dapat teratasi dengan beberapa perubahan kriteria-kriteria standar Niaga Access pada tahun 2002. Dalam hal ini, peran sistem pendukung keputusan sangat penting.

Tim ITOG dapat mengkomunikasikan dengan dan memerintahkan sistem pendukung keputusan dengan cara men-*download* pengolahan yang dilakukan oleh perangkat lunak modifikasi yang ada di AS/400 ini ke *microsoft word*, atau *microsoft excel*, atau *visual basis*, dan lain-lain sesuai dengan keinginan *end-user*. Sistem pendukung keputusan ini dapat diklasifikasikan sebagai sistem akses data, sistem analisis data, dan sistem dengan model saran. Sistem pendukung keputusan Niaga Access Bank “X” membantu tim ITOG dalam mengakses data dan menganalisis data dengan fungsi pemrosesan “*what-if*”, kemudian menyediakan alternatif-alternatif keputusan dengan fungsi pemrosesan “*if-then*”.